

平成27年度

外来・入院患者の皆様へのアンケート
集計報告

黒石市国民健康保険黒石病院

QIプロジェクト部会

アンケート調査の概要

1. 実施日

- | | | |
|--------------------|-------------------------|------|
| (1) 外来患者の皆様へのアンケート | 平成27年10月8日(木)、9日(金) | 2日間 |
| (2) 入院患者の皆様へのアンケート | 平成27年10月8日(木)～10月30日(金) | 23日間 |

2. 実施方法

アンケート調査は無記名式で、アンケート調査の実施日に当院に通院された外来患者の皆様と、入院されていた患者の皆様を対象に実施いたしました。

外来患者の皆様に対しては、各診療科でアンケート用紙を手渡し1階中央通路に机と椅子を用意して、記入していただきました。

入院患者の皆様に対しては、期間中に退院が決定した患者さんに協力を求め、記載していただきました。

アンケート用紙の回収については、外来患者の皆様に対しては、1階中央通路の机に、入院患者の皆様に対しては、病棟入口にそれぞれ回収箱を設置し、患者の皆様が自ら投函いただく方法を探らせていただきました。

それぞれ、A3版の用紙を二つ折にした4ページのアンケート用紙を用いて、ご協力をいただきましたが、アンケートの調査項目などについては以下のとおりです。

- (1) 外来患者、入院患者の皆様に対してのそれぞれの基本的調査項目として次の3項目をお聞きいたしました。

- ① 回答者について (本人、親族、その他の別をお尋ねしました。)
- ② 年齢階層について (年齢階層を10歳で区切り、お尋ねしました。)
- ③ 受診科について

- (2) 外来患者、入院患者の皆様に対してのそれぞれの共通した調査項目として次の5項目をお聞きいたしました。

- ① 黒石病院を選んだ理由について
- ② 職員の対応(ことばづかい、態度)について
- ③ 黒石病院の満足度について
- ④ 黒石病院の診療に対する満足度について
- ⑤ 黒石病院での「受診を勧める」かについて
- ⑥ 黒石病院に望むことについて

- (3) (2)で掲げた ② 職員の対応(ことばづかい、態度)、③ 黒石病院の満足度、④ 黒石病院の診療に対する満足度についての段階別の評価基準は次のとおりです。

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|------|---------------|------|----|
| 不満 | やや不満 | どちらとも いえない | やや満足 | 満足 |

- (4) (2)で掲げた ② 職員の対応(ことばづかい、態度)、③ 黒石病院の満足度、④ 黒石病院の診療に対する満足度については、それぞれの設問について選んだ理由を記入いただいたほか、最後の設問として黒石病院に対してのご意見、ご感想を記入いただきました。

3. 報告の方法

アンケートの結果については、それぞれの設問について選んだ理由や、最後の設問の黒石病院に対してのご意見、ご感想の自由意見を除き、数値データをもとにグラフ化し、報告書としてとりまとめました。